

Chillán, dos de julio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

1°.- Comparece el abogado don Gerardo Ahumada L., quien actuando en representación de doña Cecilia del Carmen Puentes Muñoz, discapacitada, cédula de identidad N°11.957.232-0, deduce recurso de protección en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en adelante el Banco, el recurrido o BANCO ESTADO, Rut 97.030.000-7, entidad dedicada al rubro de su denominación, con domicilio en calle Constitución N°500, Chillán, representada por su Presidente, don DANIEL HOJMAN TRUJILLO, ingeniero industrial, cédula de identidad número 8.323.141-6, del mismo domicilio, o quien haga sus veces, por el acto ilegal y arbitrario de cerrar y bloquear los productos bancarios, es decir, la Cuenta Rut 11957232 y la Cuenta de Ahorro N°52170886330, entre otros, además de acceso a la aplicación, página web del Banco y cajeros automáticos, de forma repentina y sin causa justificada, lo que constituye una vulneración flagrante, grave y dañosa contra su derecho de propiedad y debido proceso, consagrado por la Constitución Política de la República en su artículo 19 número 3° inciso 5°, concerniente a la imposibilidad de ser juzgado por comisiones especiales, y en su artículo 19 número 24, el cual tiene por objeto proteger la propiedad en sus diversas especies y sobre toda clase de bienes, sean corporales e incorporales, además de las otras garantías constitucionales que Banco Estado le ha vulnerado, conforme se explicitará.

Refiere el recurrente, y como fundamento de la acción constitucional por él interpuesta, que su representada es clienta de Banco Estado de Chile hace más de 10 años, siendo sancionada por éste, los últimos 3 años, al cerrar sus productos en forma arbitraria e ilegal, reteniendo los dineros de sus cuentas bancarias, sin justificación. Las Cuentas Bloqueadas son Cuenta Rut, Cuenta de Ahorro, Pag. Web, Cajeros Automáticos, todos los productos de Banco Estado.

Sostiene que con fecha 23 de diciembre de 2022, se dirige a Banco Estado a informar que su tarjeta estaba extraviada, señalándole el ejecutivo que su tarjeta estaba bloqueada, por haber recibido una transferencia de \$250.000 mil pesos, que desconoce, y que en forma inmediata habían retirado el dinero, iniciando el presente calvario que ya lleva 3 años, siendo



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHZXU

castigada en forma arbitraria por el banco, cerrando todas sus cuentas y reteniendo sus dineros. Para entregarle más detalle le dice el ejecutivo que responderían por escrito y a la brevedad acerca de los motivos, los detalles del cierre de sus productos bancarios y qué pasaría con sus dineros retenidos, situación que no ocurrió durante los días siguientes, informando sólo que con fecha 20 y 21 de noviembre de 2022, se habrían realizado transacciones sospechosas y claramente sin su autorización.

Agrega, que con fecha 02 y 08 de febrero de 2023, en vista de no tener antecedentes claros del bloqueo de sus cuentas y retención de sus dineros, llamó por teléfono a los canales de atención del recurrido y le indicaron que su cuenta se encuentra retenida por un movimiento sospechoso, donde por seguridad supuestamente tomaron resguardos, enviándole además un correo donde debía acreditar ciertos movimientos completando unos documentos adjuntos y siguiendo las instrucciones mencionadas. Sin embargo, no especifican a qué movimiento hacen referencia, no aparece el monto, cuenta de origen, fecha ni nada de lo que le piden completar en los documentos.

En este orden, se presentaron reclamos formales por mails al Banco, quien volvió a solicitar que se acompañara la información de la supuesta transferencia, aun cuando por su propia decisión unilateral de cerrar los productos bancarios y el acceso a ellos, es imposible realizarlo, reteniendo los dineros de las cuentas.

Así las cosas, con fecha 12 de marzo de 2023, posterior a los reclamos efectuados vía telefónica, Banco Estado le indica que incurrió en incumplimiento de las disposiciones del contrato, no indicando de forma alguna a cuál incumplimiento se refiere, solo señalando que era por su Cuenta Rut, pero, si fue así, ¿cuál es la razón o fundamento para el cierre y bloqueo de todos sus productos bancarios y su prohibición de ingresar a los canales digitales del Banco?.

Luego, frente a su desesperación y dudas acerca de la posibilidad de recuperar su dinero y productos bancarios que estaban siendo retenidos, con fecha 31 de marzo de 2023, realiza un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, al que se le asignó el número R2023P8071917 conjuntamente



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHXU

con denuncia a la Policía de Investigaciones, causa Ruc 2300967705-4, por el robo y fraude bancario que estaba siendo objeto.

Sostiene que en vista de lo anterior, y en consideración al tiempo sin resultados claros, sumado a las respuesta erráticas y en que, el banco no realiza ninguna investigación de los hechos denunciados, y donde sólo se castiga a su representada, decide con fecha 04 de Abril de 2024, interponer una Querrela Infraccional ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán, causa Rol 2286-24, donde por los hechos sufridos y denunciados se resuelve con fecha 26 de junio de 2024 condenar al Banco Estado de Chile al pago de 20 UTM., por el incumplimiento a su deber de resguardar a sus clientes y sus productos bancarios, además al pago por el daño moral sufrido, debido al fraude bancario sufrido por su representada, apelando el Banco por el monto de la indemnización por daño moral sufrido, y no por su responsabilidad en los hechos vulneratorios de sus sistemas por el robo y fraude bancario sufrido en causa 60-2024, seguida ante vuestra I. Corte de Apelación de Chillán.

Aduce el recurrente que, al volver a insistir vía telefónica, web y presencial, le informan con fecha 21 de abril de 2025, mediante una llamada y un correo electrónico, que no pueden entregar la información.

Por lo anteriormente descrito y en vista de la injustificada, arbitraria e ilegal decisión de mantener cautivos los dineros de su representada, en su Cuenta Rut y Cuenta de Ahorro de aprox. 1.000.000 de pesos, dineros que son productos de subsidios del Estado por su condición de discapacidad entre otros, los que percibe para poder pagar obligaciones y subsistir, es que solicita se aperturen las cuentas bancarias de su representada de Banco Estado de Chile, para poder retirar los dineros o se entregue un vale vista con todos los fondos retenidos por más de 3 años sin justificación, con sus respectivos intereses, reajustes y costas, para que pueda disponer de ellos a la brevedad, ya que son vitales para su subsistencia, constituyendo lo anterior una vulneración y perturbación constante, profunda y grave a sus garantías constitucionales contemplada en el artículo 19 N°1, N°3 y N°24 de la Constitución Política de la República.

En virtud de lo anteriormente expuesto y lo dispuesto en los artículos 19 N°1, N°3 inciso 5°, N°24, y artículo 20 de la Constitución Política de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHZXU

República, y demás normas legales citadas, así como las que sean pertinentes y aplicables al caso y la jurisprudencia citada, pide tener por interpuesto Recurso de Protección en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE o denominado indistintamente BANCO ESTADO, acogerlo a tramitación y en definitiva ordenar que se adopten de inmediato todas las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de las garantías vulneradas que se explicitaron, especialmente, ordenar de forma inmediata la reapertura de todos sus productos bancarios: Cuenta Rut, Cuenta de Ahorro, entre otros además de la obligación inmediata de permitir el acceso a las plataformas digitales del Banco y se ordene la entrega de todos los fondos, dineros que se encuentren en las cuentas, retenidos ya por más de tres años, ya sea por transferencia o vale vista, con intereses, reajustes que hayan generados estos años. Todo con expresa condena en costas a la parte recurrida.

2°.- Que, informando el abogado don Eduardo Peñafiel Peña, manifiesta que la recurrente refiere ser clienta de Banco Estado hace más de 10 años y que a la fecha tendría sus productos bancarios y financieros cerrados, sin una justificación, por lo que solicita se ordene por este Ilustrísimo tribunal se disponga de forma inmediata la reapertura de todos sus productos bancarios (cuenta RUT, ahorro, entre otros) y se ordene la entrega de todos los fondos, dineros que se encontrarían en tales cuentas.

Indica que constituye acto arbitrario aquel que denota una desproporción entre los motivos y el fin a alcanzar, una ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objetivo a obtener o inexistencia de hechos que fundamenten un actuar, lo que pugna con la lógica y la recta razón.

Agrega que con fecha 21 de noviembre de 2022, la recurrente recibió en su cuenta RUT una transferencia de fondos por \$250.000, la que fue impugnada por el titular de la cuenta desde la cual se realizó, por lo que en su oportunidad se le solicitó que ella presentara en el Banco una declaración de recepción de la transacción o conocida también como justificación de fondos abonados (DECLARACIÓN ORIGEN DE FONDOS).

Expresa que el mismo día 21 de noviembre de 2022, se realizaron desde la cuenta RUT de la Sra. Puentes Muñoz, dos giros: el primero a las 11:56 por \$200.000.- y el segundo a las 12:15 hrs. por \$20.000.-



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHXU

A continuación, indica que su representada luego de realizar la investigación de rigor, concluyó lo siguiente:

- a) Que la Sra. Puentes Muñoz, debía hacer restitución del abono recibido en su cuenta RUT por \$250.000, pues no le correspondía retener dichos fondos que habían salido indebidamente de la cuenta de origen.
- b) Que se rechazaba la restitución de los fondos girados el mismo día 21 de noviembre de 2022, por un total de \$220.000, puesto que los hechos no quedaban cubiertos dentro del marco de la Ley 21.234.

Refiere el letrado que no habiendo efectuado la restitución o reversa del dinero que recibió en su cuenta RUT, su parte al amparo del capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Norma (Bancos) de la comisión para el Mercado Financiero, procedió a bloquear y no cerrar la cuenta RUT. Adicionalmente, en el contrato de apertura de la cuenta RUT, expresamente se estipuló que ella confirió a su parte la facultad para aplicar la restricción aludida, todo lo cual queda cubierto por la fuerza obligatoria del contrato en los términos del artículo 1545 del Código Civil.

Seguidamente señala que durante todo este tiempo la clienta no formuló la DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS, y que con posterioridad a la acción contravencional ella quedó operativa para transacciones por caja y hasta el cierre de sus productos.

Agrega que se le remitió carta con fecha 28 de junio de 2022, donde se le solicitaba presentar la justificación de los fondos abonados y un formulario donde efectuar lo anterior. Igualmente, en carta de 06 de febrero de 2023, se le insiste a la Sra. Puentes que haga restitución de los fondos, lo cual, se reafirma en otra misiva de 09 de febrero de 2023, y hasta la fecha, la recurrente no ha restituido los fondos que por error le fueron abonados a su cuenta, de lo cual han transcurrido más de dos años.

Sostiene que atendido el comportamiento de la Sra. Puentes, es que su parte tiene puesto a su disposición para ser retirados cuando lo determine dos vales a la vista, correspondientes a los dineros que figuraban en su cuenta (\$879.690), por lo que estima que el presente recurso ha perdido oportunidad.



Por lo antes expresado, pide tener por evacuado el informe solicitado y, con su mérito se sirva rechazar el recurso de protección, con costas.

3°.- Que, para analizar el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el recurso de Protección de Garantías Constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye, jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio. Surge de lo transcrito, que es requisito sine qua non para que pueda prosperar la mentada acción cautelar, que exista un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, o bien arbitrario, entendiéndose por tal aquel que es fruto del mero capricho de quien lo ejecuta o incurre en él, acto u omisión que debe provocar, además, algunas de las situaciones ya indicadas y que afecte una o más de las garantías constitucionales protegidas, consideración ésta que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

4°.- Que, es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quién incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

5°.- Que, cabe reflexionar, a la luz de lo recién expuesto, que esta acción de cautela de derechos constitucionales constituye una vía destinada a dar protección respecto de garantías cuya existencia se encuentre indubitada.

6°.- Que, resulta útil consignar que los actos impugnados mediante el presente recurso, dicen relación con cierre y bloqueo de los productos bancarios de la recurrente, es decir, la Cuenta Rut 11957232 y la Cuenta de Ahorro N°52170886330, entre otros, además de acceso a la aplicación, página web del Banco y cajeros automáticos, de forma repentina y sin causa justificada, actuaciones que la actora considera ilegal y arbitraria, y



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHZXU

consecuencialmente vulneratoria de los derechos fundamentales de la integridad psíquica, al debido proceso y a la propiedad.

7°.- Que, la recurrida Banco del Estado, fundamentó su decisión de cierre y bloqueo de las cuentas, en que la recurrente recibió en su cuenta Rut una transferencia de fondos por \$250.000.-, la que fue impugnada por el titular de la cuenta desde la cual se realizó, por lo que se le solicitó a la actora presentara una declaración de recepción de la transacción, o más conocida, como justificación de fondos abonados, y que el mismo día 21 de noviembre de 2022, se realizaron desde la Cuenta Rut de la señora Puentes Muñoz dos giros: el primero a las 11:56 por \$200.000.-, y el segundo a las 12:15 hrs. por \$ 20.000, ordenándole a la vez a la señora Puentes Muñoz hacer restitución del abono recibido en su cuenta Rut por \$250.000.-, pues no le correspondía retener dichos fondos que habían salido indebidamente de la cuenta de origen.

8°.- Que, conforme a lo pormenorizado en los motivos que anteceden, el obrar del Banco no solo pasa por alto la institucionalidad vigente, sino que también altera el status quo en cuanto ha privado indebidamente a la actora del uso de los dineros existentes en sus cuentas, las que además fueron bloqueadas, afectación que por lo demás se ha extendido largamente en el tiempo, lo cual vulnera el derecho de propiedad que la afectada tiene sobre dichos fondos, al impedirle su libre disposición en un caso no previsto por el ordenamiento jurídico nacional.

9°.- Que, conforme a los antecedentes agregados a los autos, es posible advertir que la actora, ante su desesperación y dudas respecto de la posibilidad de recuperar sus dineros y productos bancarios, realizó un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor signado con el número R2023P80719174, y también una denuncia a la Policía de Investigaciones, originándose la causa RUC 2300967705-4. Sin embargo, en vista del transcurso del tiempo, y sin obtener resultados claros, solo respuesta errática del banco, sin que se investigaran los hechos denunciados, optó por interponer querrela infraccional ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán, la que se tramitó con el Rol 2286-24

10°.- Que, contribuye asimismo a considerar ilegal y arbitrario el actuar del banco recurrido, la circunstancia de que existe un fallo dictado



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHXU

por un tribunal competente, específicamente el Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán, que condenando infraccionalmente al Banco del Estado, determinó que éste arbitrariamente suspendió las operaciones de la actora con relación a su Cuenta Rut, quedando de este modo acreditado el daño moral sufrido por la actora, resolución del tribunal a-quo que fue confirmada por esta Corte mediante sentencia de 23 de diciembre de 2024, en autos de Policía Local Rol 60-2024.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección, **se acoge, sin costas**, el interpuesto por el abogado don Gerardo Ahumada L., en representación de doña Cecilia del Carmen Puentes Muñoz, en contra del Banco del Estado de Chile, o Banco Estado, representado por su Presidente don Daniel Hojman Trujillo, debiendo dicha entidad bancaria proceder a desbloquear las cuentas de que es titular la actora, y regularizar la situación de la recurrente para que pueda seguir operando en forma normal, esto es, permitiéndosele además el acceso a las plataformas digitales del banco, como asimismo, la restitución de los dineros existentes en sus cuentas, todo bajo apercibimiento legal.,

Notifíquese.

En su oportunidad, dese cumplimiento al numeral 14 del Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección, regístrese y, hecho, archívese.

Redacción a cargo del abogado integrante don Juan Antonio De La Hoz Fonseca, quien no firma por no haber integrado el día de hoy.

Rol N°319-2025 - PROTECCION.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHXU

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministra Paulina Gallardo G. y Fiscal Judicial Solon Rodrigo Viguera S. Chillan, dos de julio de dos mil veinticinco.

En Chillan, a dos de julio de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VDLWXZDHZXU